

平成 29 年 6 月 23 日
環 境 省**民間競争入札実施事業****大山隠岐国立公園大山寺及び榊水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務の実施状況について****1. 事業概要****(1) 委託業務内容**

大山隠岐国立公園大山寺及び榊水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務

(2) 業務委託期間平成 28 年 7 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 9 か月

※市場化テスト 3 期目

(1 期目：平成 22 年 7 月 1 日から平成 25 年 6 月 30 日までの 3 か年

2 期目：平成 25 年 7 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日までの 3 か年)

(3) 受託事業者

一般財団法人 自然公園財団

(4) 受託事業者決定の経緯

平成 28 年 3 月 18 日に入札公告を行い、5 月 17 日の入札説明会には 1 者が参加した。入札参加者（1 者）から提出された企画書について、審議した結果、評価基準を満たしていた。平成 28 年 6 月 8 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い、上記事業者が落札者となった。

2. 質の達成状況等

本業務においては、従来の本集団施設地区の運営維持管理業務の実績を踏まえ「大山隠岐国立公園大山寺及び榊水高原集団施設地区公園施設維持管理、情報提供等業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）により、確保すべき質を設定しているところである。

このサービスの質について、平成 28 年 7 月から平成 29 年 3 月までの達成状況を確認するため、実施要項に記載された方法により実施した調査結果等について報告する。

(1) 大山情報館管理運営業務**① 確保すべき質**

大山情報館について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 清潔・安全の維持

利用者の視点において、清潔・安全な状態を維持すること。

利用者に対するアンケートを行い、「満足」、「やや満足」の割合がおおむね6割以上であること。6割未満となる場合は清掃・点検の作業手順や重点箇所、頻度、施設内の器具の配置等利用者の意見も多い事案を見直すこと。

ウ 情報提供

国立公園の利用に必要な情報を、利用者の需要に応じて正確に提供すること。利用者に対するアンケートを行い、必要な自然情報について「入手できた」の割合がおおむね6割以上であること。6割未満となる場合には情報提供のあり方を検討し必要に応じて改善を行うこと。

エ 本業務の範囲内において、明らかな業務の不備や重大な過失に起因する、展示物及び設備・備品の損傷・遺失並びに大山情報館の敷地内における利用者のけがの発生件数が0回であること。

オ 保守管理及び情報提供についての利用者からのクレームのうち、明らかに業務の不備が認められるものが、4件を上回らないこと。

(※) 大山情報館の利用者数は、平成27年度133,250人、平成28年7月から平成29年3月まで267,559人(ただし、機械計測であり、9月～10月の数値に明らかな異常値を含む)。

② 結果 (大山情報館 アンケート結果 参照)

ア 保守管理

業務日報、業務月報により、適切に実施されていることを確認した。

自動販売機の品物の種類を増やしてほしい、といった不備への意見については、周辺施設への紹介をすることで対応した。また、「コインロッカーがないか」との問合せには観光案内所の手荷物預かりを紹介することで対応した。なお、平成29年度に環境省で実施する大山情報館の改修において、コインロッカーを設置する予定。

イ 清潔・安全の維持

利用者アンケート「清掃状況満足度」の結果によると、「満足」、「やや満足」の割合がおおむね6割以上であり、6割を僅かに下回ったのは8月のみであった。

「トイレをもっとキレイにしてほしい」との意見に対して、利用者が多いときは、清掃を複数回実施するよう対応した。

女子トイレの「清掃員が男だった」という意見に対しては、女性スタッフが対応することに努め、見回りも情報館管理員の女性職員出勤時は、トイレ利用者が多い時間帯の女子トイレの見回りを女性職員が行うよう実施した。

「たばこの場所を考えてください 入り口にあると非常に不愉快です」といった意見は、発注者側と受託者側での取り決めも問題でもあるため、今後は意見も踏まえて、喫煙所の場所については見直す。

安全の維持については、受託事業者は点検等を適切に実施し事故防止等に努めており、対象施設の利用者の安全確保について十分配慮されていた。その結果として、当該施設に係る管理・清掃に由来する事故等の発生はなく、個別業務の質が確保された。

ウ 情報提供

利用者アンケート「情報収集満足度」の結果によると、必要な自然情報について「入手

できた」の割合は、12月以外は6割を上回った。12月についての要望は、「地元のグルメなどの紹介が少ない」というものであったため、2F観光案内所（大山町）を案内することで対応した。

平成28年度より館内1F及び2Fのディスプレイで植物、景色などの動画等を放映しており、提供する自然情報の質、量を徐々に上げているが、利用者アンケートの結果からも「大山に咲く花をテレビで伝えていていい」といった回答が寄せられており利用者から評価されていることが確認された。

エ 本業務の範囲内において、明らかな業務の不備や重大な過失に起因する、展示物及び設備・備品の損傷・遺失並びに大山情報館の敷地内における利用者のけがの発生件数は0回であった。

オ 保守管理及び情報提供についての利用者からのクレームのうち、明らかに業務の不備が認められるものは、特になかった。

(2) 野営場管理運営業務

① 確保すべき質

豪田山野営場及び下山野営場（以下「野営場」という。）について、以下に示す個別業務の質を確保すること。

ア 保守管理

業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

イ 職員対応、清掃

利用者に対して、清潔・安全な状態を維持していること。

利用者に対するアンケートを行い、野営場のスタッフの対応及び野営場内の清掃について「満足」、「やや満足」の割合がおおむね6割以上であること。6割未満となる場合には、清掃・点検の作業手順や重点箇所、頻度、施設内の器具の配置等利用者の意見の多い事案を見直すこと。

ウ 物品の提供

野営場利用者に対して必要な物品を提供すること。利用者に対するアンケートにおいて、提供する物品に関する類似の意見・要望の記載が5割以上あった場合は、物品提供のあり方について検討し、必要に応じて改善を行うこと。

エ 本業務の範囲内において、明らかな業務の不備や重大な過失に起因する、設備・備品の損傷・遺失並びに野営場の敷地内における利用者のけがの発生件数が0回であること。

オ 保守管理及び運営についての利用者からのクレームのうち、明らかに業務の不備が認められるものが、4件を上回らないこと。

(※) 野営場の利用者数（7月から8月のみ営業）は、平成27年度2,426人、平成28年度は3,596人。

② 結果（野営場アンケート結果 参照）

ア 保守管理

業務日報、業務月報により、適切に実施されていることを確認した。

「夜もスタッフがいる方が良い」との意見があったため、宿泊者数が多い日やキャンプファイヤー場使用日には宿直対応を行った。

利用者アンケート「次回利用」の結果によると、100%に近い利用者が、次回も利用したいと回答しており、利用者から高く評価されていることが確認された。

イ 職員対応、清掃

「車の音がうるさい」といった意見について、静かな環境を希望する利用者には駐車場から遠いサイトを案内する等対応した。「一晩中アイドリングをする車がいて最悪だった」という意見を受け、駐車場に「アイドリングストップ」を周知する看板を設置するとともに、案内・受付時に注意喚起した。

アンケート「職員対応」「清掃状況」の結果によると、野営場のスタッフの対応及び野営場内の清掃について「満足」、「やや満足」の割合は目標の6割を大幅に上回っており、利用者から高く評価されていることが確認された。

ウ 物品の提供

提供する物品に関する類似の意見・要望に関して、5割以上の記載は確認されなかったことから、物品提供のあり方については特に見直しは行わなかった。

食料品等について利用者から照会があった場合は、近隣の農協や販売店を紹介し地元にも配慮した対応を行った。

「蟻が多すぎた」、「虫が多い」といった意見があったため、受付時に虫等に対する諸注意を伝えたり、蚊取り線香の配布などを行った。

エ 本業務の範囲内において、明らかな業務の不備や重大な過失に起因する、設備・備品の損傷・遺失並びに野営場の敷地内における利用者のけがの発生件数は0回であった。

オ 保守管理及び運営についての利用者からのクレームのうち、明らかに業務の不備が認められるものは、特になかった。

(3) 公衆便所等保守管理業務

① 確保すべき質

下山公衆便所及び榊水高原公衆便所、下山駐車場及び榊水高原駐車場（以下「公衆便所等」という。）について、業務仕様書に従い、適正な業務を履行すること。

② 結果

業務日報、業務月報により計画どおり週5日以上清掃などの履行を確認しており、個別業務の質が確保されていることを確認した。また、利用者からの苦情は特になく、施設の保守や清潔さについても十分対応がなされており、個別業務の質が確保された。

3. 実施経費の状況等

(1) 実施経費

契約価格	13,300,000円	⇒	12か月当たり	17,733,333円
予定価格	14,774,399円			

落札率	90.0 %
	(税抜き)

(2) 経費削減効果

実費経費について、平成 28 年度を平成 21 年度と比較し、30.4%の増加となり、経費削減効果は確認できなかった。

これは平成 25 年に豪円山管理棟が、平成 27 年に榎水高原園地（北部）に広場、駐車場、トイレが新たに整備され、本業務で一体的に管理運営を行い業務対象範囲が増えたことや、人件費単価の上昇によるものである。

平成28年度実績	17,733,333円	
平成21年度実績 (市場化テスト実施前)	13,600,000円	
単年度の経費削減額	4,133,333円	(30.4%)

(3) 応札状況等

本件入札に係る参加者は1者であり、競争参加資格を満たしていたことから企画書を審査した結果、評価基準を満たしていた。平成 28 年 6 月 8 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価（加算方式（価格点 30 点、技術点 60 点））を行ったところ、財団法人自然公園財団を落札者とした。

入札者	入札価格(円)	価格評価点	予定価格対比	技術点	技術評価点	評価値
(財)自然公園財団	13,300,000	2.99	90.0%	126.66	50.66	53.65

(税抜き)

※評価値＝価格評価点＋技術評価点

価格評価点＝価格点×（1－入札価格/予定価格）

本業務における評価点は30点とする。

技術評価点＝60×技術点/技術点の満点

技術点(基礎点60点＋加算点90点)の満点は150点とする。

(4) 民間事業者からの提案による実施事項

受託事業者からの提案による実施事項の効果は下記のとおりである。

① 情報提供

大山自然歩道や気象情報、草木の開花状況に関して提供している情報については、より充実を進めており、アンケートの「情報収集満足度」にはその結果は現れていないが、自然探勝を目的に訪れる、登山者及び公園利用者からは好評を得ている。

また、登山基地でもある下山野営場については、登山情報についての問合せが多いため、意識して登山経験が豊富で最新情報をもっているスタッフの配置を心がけ、問合せへの対応を進めているほか、管理棟での掲示によって、タイムリーな登山情報を流すよう努めている。

4. 総合評価

(1) 実施内容に関する評価

平成 28 年 7 月から平成 29 年 3 月までの「個別業務の質」の項目の一部について、目標を達成できなかった。特に、情報館の情報提供業務においては、目標をとす「入手できた」

割合 60%を 12 月のみ下回った。他方、施設の適切な保守管理によって、設備に起因する事故が発生しなかったことや特に野営場は施設が古いにも関わらず清潔感の面で高く評価され、職員対応も併せて利用者から高く評価された点は、非常に評価できる。

市場化テストの目的の一つである、低廉な経費での業務実施については、平成 21 年度実績 13,600,000 円(税抜き)に対し、平成 28 年度実績 17,733,333 円(税抜き)となり 4,133,333 円(30.4%)の経費が増となっている(平成 28 年 11 月 25 日監理小委員会で説明)が、豪円山管理棟や榊水高原園地(北部)の園地など、平成 22 年度以降に増えた新たな環境省施設を管理対象施設に含めたため増加した。

(2) 次期業務の実施に当たって留意事項

次期業務の実施にあたっては、本業務の実施結果や、他公園における維持管理業務の実施状況を踏まえ、下記について改善を図ることとする。

なお、次期実施要項については平成 28 年 12 月の官民競争入札等監理委員会にて了承いただいたところである。

○アンケート回収について

アンケートの協力については、月ごとにアンケート表の確認、集計の管理を行っているが、受託者から利用者に対し、直接手渡す等の呼びかけを行ったところ、アンケートの強要ととられクレームに繋がった場合もあったとの報告を受けたことから、利用者に不快を生じない程度で実施するよう指示した。

館内共有スペースに落ち葉、木の実などを利用して自然にふれあうコーナーを設置し、通過型利用客の興味を引くようなサービスも提供した上で、アンケート依頼を行うようなことも行ったが、当初目標としている数を回収することは出来なかった。

今後のアンケートについても、受託者から引き続き利用者へ協力を呼びかけるよう指示すると共に、月ごとにアンケート結果を確認し、回答により改善が必要な事案については、受託者が迅速に対応を行うよう指導する。

しかしながら、回収数については、高い目標を設定するとそちらが負担となり、逆にサービスが低下することも懸念されるので、工夫による回収率の増加に努めつつも、強要ととられないように、アンケート主旨の説明と合わせて行うよう指導するが、回収目標数の見直しについても検討する。

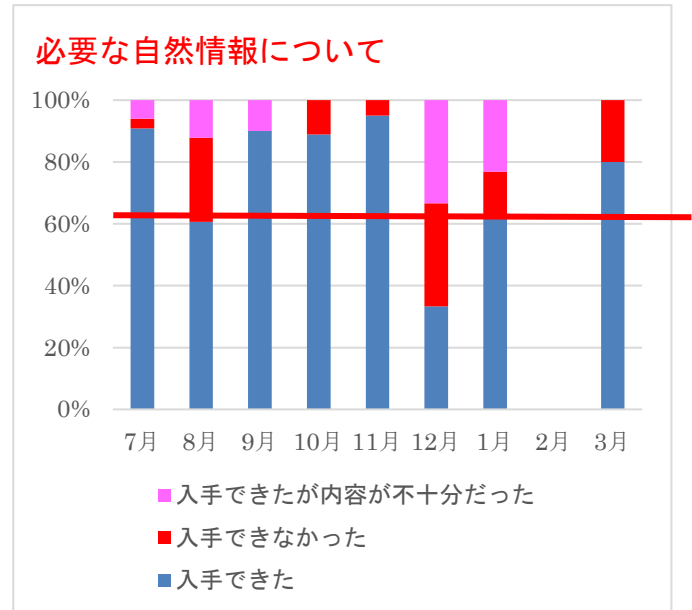
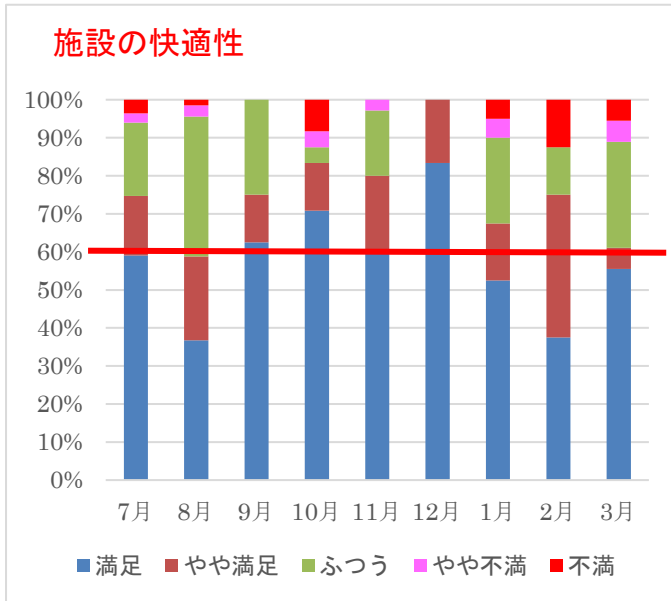
また、年間の集計結果をとりまとめ、翌年度に活かしていくこととしたい。

○その他

次期業務中に、大山情報館及び下山自然学習歩道の改修工事が実施予定であるため、工事中の利用制限や仮設工作物が発生する見通しである。このため、これらの工事からの利用者の安全性の確保と利便性への影響を軽減するよう、より利用者目線にたった施設の保守管理等に努めるように指導する。

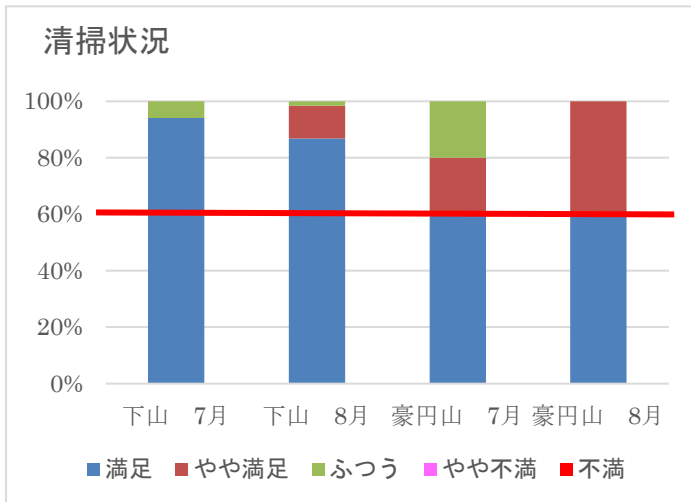
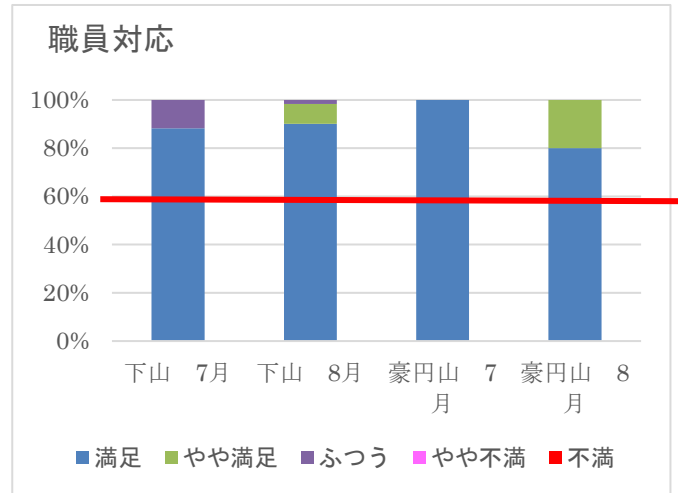
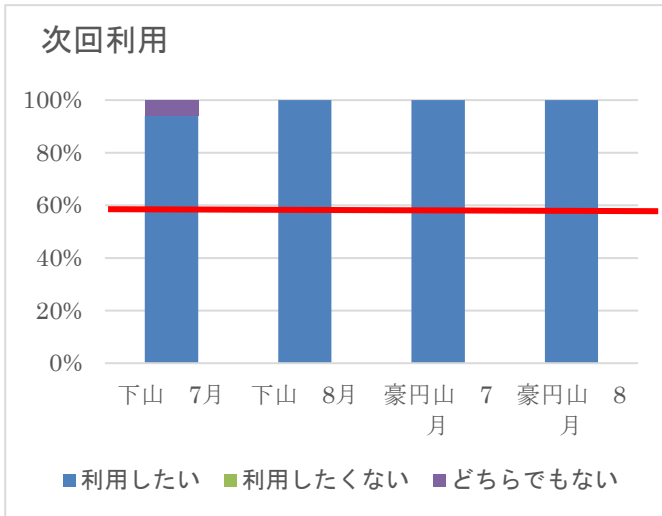
以上

大山情報館 アンケート結果



大山情報館アンケート					
	第3期	第2期【参考】			
	H28 (H28.7~H29.3)	H28 (H28.4~6)	H27 (H27.4~H28.3)	H26 (H26.4~H27.3)	H25 H25.7~H26.3
アンケート回収目標 (件数)	450	毎月100件			
回収したアンケート (件数)	342	79	323	544	457
情報館利用者数 (人)	267,559	10,051	133,250	195,921	113,893
アンケート回収率	0.13%	0.79%	0.24%	0.28%	0.40%

野営場 アンケート結果



野営場アンケート（開館時期 7月～8月）				
	第3期	第2期【参考】		
	H28	H27	H26	H25
アンケート回収目標	アンケート回収目標は、利用延べ件数の70%以上			
回収したアンケート（件数）	93	101	73	99
野営場利用者数（人）	3,596	2,426	2,568	6,464
利用団体数	396	324	353	386
アンケート回収率	23.5%	31.2%	20.7%	25.6%